

## Omschrijvingen en gebruikte begrippen

**AV:** De onderhavige algemene leveringsvoorwaarden.

**Overeenkomst:** De tussen Up2 Technology B.V. en de wederpartij gesloten Overeenkomst;

**Cliënt:** De wederpartij van Up2 Technology B.V.

**Producten:** Onder Producten worden verstaan, standaard kant en klare software producten en componenten door Up2 in eigen beheer ontwikkeld, die gericht zijn op verkoop aan Cliënt en die tot doel hebben Cliënt te ondersteunen met de uitvoering van internet gerelateerde activiteiten zoals, maar niet beperkt tot, het beheren van websites via een content management systeem, het uitvoeren van email campagnes met behulp van een nieuwsbriefapplicaties.

**Hosting:** Onder Hosting wordt verstaan, het aan de Cliënt (doen) leveren van serverruimte met bijbehorende faciliteiten met als doel het plaatsen van een Internetwebsite en Internet software applicaties en het beheren van deze serverruimte gericht op het beschikbaar houden van de server ten behoeve van de doeleinden van de Cliënt.

**Domeinnaamregistratie:** Onder domeinnaamregistratie wordt verstaan het (doen) vastleggen van een specifiek internetadres (domein of subdomein) voor een bepaalde periode in opdracht van de klant.

**Software:** Onder Maatwerk Diensten wordt verstaan alle overige goederen, diensten en Programmatuur van welke aard dan ook, die niet nadrukkelijk als Producten van Up2 zijn gedefinieerd, ook indien deze goederen en/of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven, die Up2 op verzoek van, namens en/of ten behoeve van Cliënt ontwerpt, programmeert en beheert.

**Services:** Een logisch geheel of deel van software componenten gericht op het mogelijk maken en ondersteunen van specifieke handelingen door Cliënt en/of eindgebruikers door middel van computers en andere apparaten, die van software gebruik maken, waaronder, maar niet beperkt tot, internetapplicaties, websites, desktop applicaties, mobiele applicaties.

## Deel 1: Algemene bepalingen

### 1. De Aanbieding en Overeenkomst

1.1 Deze AV zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Up2 Technology B.V., verder te noemen Up2, Producten, Hosting, Domeinregistratie en Maatwerk, Diensten van welke aard ook aan Cliënt aanbiedt en/of levert, ook indien deze goederen en/of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.

- 1.2 Afwijkingen op deze AV zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 Alle aanbiedingen worden aangeboden ten tijde van 1 maand, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.4 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.5 Indien enige bepaling van deze AV nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze AV volledig van kracht blijven en zullen Up2 en Cliënt in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

## Deel 2: Artikelen met betrekking tot Overeenkomsten voor het gebruik van Producten, Hosting en Domeinregistratie

### 2. De duur van de Overeenkomst

- 2.1 Overeenkomsten voor Producten, Hosting en Domeinregistratie wordt aangegaan voor de bepaalde tijd van 12 maanden, te rekenen vanaf de datum zoals genoemd in de schriftelijke bevestiging door Up2, bij gebreke daarvan te rekenen vanaf het moment dat Up2 aanvangt met het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van de Overeenkomsten, en bij gebreke daarvan te rekenen vanaf het moment dat de Cliënt aanvangt met het gebruik van de Producten, Hosting en Domeinregistratie van Up2.
- 2.2 Overeenkomsten voor Producten, Hosting en Domeinregistratie worden per afloop van de geldende bepaalde tijd telkens stilzwijgend verlengd voor een bepaalde tijd van 12 maanden, behoudens tijdige opzegging. Een opzegging is tijdig indien deze van Cliënt is ontvangen is ontvangen uiterlijk 2 maanden vóór afloop van de geldende bepaalde tijd.
- 2.3 Indien de Overeenkomst het aanvragen en/of registreren van een specifieke Internetdomeinnaam betreft en blijkt dat deze niet kan worden geregistreerd, dan is Up2 gerechtigd om de Overeenkomst ten aanzien van het aanvragen en/of registreren van die specifieke internetdomeinnaam te ontbinden zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Deze ontbinding laat de Overeenkomst voor het overige onverlet.
- 2.4 Opzegging en ontbinding van Overeenkomsten Producten, Hosting en Domeinregistratie dienen te geschieden door middel van een schriftelijk en bevoegd ondertekend document.

- 2.5 Indien de Cliënt gedurende de looptijd van een Overeenkomst Producten, Hosting en Domainregistratie overstapt naar een andere Deelnemer dan Up2, laat dit de looptijd van de Overeenkomsten en de (betalings-) verplichtingen van de Cliënt onverlet.
- 2.6 De bepalingen omtrent beëindiging uit deze AV en de Overeenkomsten laten de wettelijke mogelijkheden tot beëindiging van de Overeenkomst onverlet.

### 3. Upgraden en downgraden

- 3.1 Indien de Cliënt gedurende de looptijd van een Overeenkomst Producten, Hosting of Domainregistratie wenst over te stappen naar andere gelijksoortige Producten en diensten met een hoger tarief (upgraden), kan Up2 een verzoek daartoe tussentijds inwilligen. Up2 is nimmer verplicht met upgraden in te stemmen. Vanaf het moment van terbeschikkingstelling van de nieuwe producten en diensten zullen de nieuwe tarieven en voorwaarden gelden, zij het dat de geldende looptijd van de onderliggende Overeenkomst wordt gehandhaafd.
- 3.2 Indien de Cliënt gedurende de looptijd van een Overeenkomst Producten, Hosting of Domainregistratie wenst over te stappen naar een gelijksoortige producten en diensten met een lager tarief (downgraden), kan Up2 een verzoek daartoe tussentijds inwilligen. Up2 is nimmer verplicht met downgraden in te stemmen. De geldende looptijd van deze Overeenkomsten wordt bij downgraden gehandhaafd, terwijl de lagere tarieven eerst zullen gelden vanaf het moment van verlenging van de geldende looptijd als bedoeld in artikel 2.2 van de AV. Een verzoek tot downgraden dat de Cliënt doet voorafgaande aan een stilzwijgende verlenging van de Overeenkomsten, maar in de periode dat tijdige opzegging als bedoeld in artikel 2.2 van de AV niet meer mogelijk is, zal door Up2 nimmer in behandeling behoeven te worden genomen.
- 3.3 De Cliënt kan zich er slechts op beroepen dat Producten en Hosting gelijksoortig zijn voor zover Up2 zulks schriftelijk aan de Cliënt heeft aangegeven.
- 3.4 Indien de Cliënt wenst over te stappen naar een andere combinatie van Hosting en/of Producten dat niet gelijksoortig is en de Cliënt wenst dat de oude Hosting en Producten komen te vervallen, dient zij Up2 daartoe een verzoek te doen. Een dergelijke afspraak kan slechts schriftelijk worden overeengekomen. Indien partijen een dergelijke Overeenkomst Producten, Hosting of Domainregistratie niet sluiten, zal de Cliënt, onafhankelijk van de vraag of hij de oude producten en diensten nog gebruikt, de daarvoor verschuldigde tarieven tot het einde van de looptijd van de betreffende Overeenkomst verschuldigd blijven.

### 4. Up2 Technology

- 4.1 Up2 zal zich inspannen de Producten en Hosting zo veel mogelijk beschikbaar te laten zijn. Up2 verbindt zich echter niet tot een permanente, ononderbroken en ongestoorde beschikbaarheid er van, waaronder de werking van de servers en de toegang daartoe.
- 4.2 Indien Up2 mededeling van een derde ontvangt dat diens rechten op onrechtmatige wijze, dan wel in strijd met een contractuele verplichting door de Cliënt worden

geschonden bij het gebruik van Producten, Hosting of Domainregistratie, dan is Up2 gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst Producten, Hosting en Domainregistratie, voor zover die verband houdt met de geclaimde schending van rechten, met onmiddellijke ingang te staken. Dit kan in voorkomende gevallen leiden tot het ontoegankelijk maken en/of het verwijderen van gegevens van de Cliënt, zoals van gegevens aanwezig op een server. Up2 zal alsdan de Cliënt in de gelegenheid stellen inhoudelijk te reageren op de stellingen van de betreffende derde, welke reactie Up2 gerechtigd is door te zenden aan de betreffende derde. Indien de Cliënt bezwaar heeft tegen het prijsgeven van zijn identiteit aan de derde, dient de Cliënt dit in de reactie kenbaar te maken, bij gebreke waarvan Up2 in ieder geval gerechtigd is de gehele reactie zonder beperkingen door te zenden. Indien vervolgens na reactie van de derde, of het uitblijven daarvan, voor Up2 buiten enige twijfel staat dat de claim van de derde onterecht is, zal Up2 de uitvoering van de Overeenkomsten Producten, Hosting en Domainregistratie hervatten. Voor zover voor Up2 daarover nog enige twijfel bestaat, is Up2 eerst gehouden om de uitvoering van de Overeenkomsten te hervatten zodra onherroepelijk tussen de Cliënt en de betreffende derde in rechte vaststaat dat de claim van de derde onterecht is.

- 4.3 Voor zover (het gebruik van) Producten, Hosting en de toepassing door de Cliënt van scriptingtaal en/of programmeertaal mogelijk maakt, is Up2 gerechtigd om zonder voorafgaande waarschuwing scripts en/of programmeertaal te deactiveren indien deze aan de normale werking van de computersystemen (waaronder servers) van Up2 of derden in de weg staan. Up2 zal nimmer aansprakelijk zijn voor eventuele schade als gevolg van het gebruikmaken van de hiervoor bedoelde bevoegdheid tot deactivering.
- 4.4 Up2 zal zich inspannen om ervoor te zorgen dat de uitvoering van de Overeenkomsten Producten, Hosting en Domainregistratie vrij zijn van (computer)virussen en hackers(Programmatuur). Up2 verbindt zich echter niet tot het vrijwaren van de Cliënt van (computer)virussen en hackers(Programmatuur). De Cliënt is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor het installeren en gebruiken van adequate beveiligingsmaatregelen voor zijn systemen, zoals antivirus Programmatuur en een firewall.
- 4.5 Up2 kan de Producten of onderdelen daarvan, evenzo de Hosting gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen en vervangen door soortgelijke onderdelen met dezelfde of nagenoeg dezelfde functionaliteit.
- 4.6 Up2 controleert in geval van Domainregistratie op geen enkele wijze de rechtmatigheid van namens de Cliënt aan te vragen internetdomeinnamen. De Cliënt is ter zake van de rechtmatigheid en het gebruik van de internetdomeinnamen zelf geheel aansprakelijk en verantwoordelijk.
- 4.7 Up2 heeft het recht om bij beëindiging van Overeenkomsten Producten, Hosting en Domainregistratie en bij het staken van gebruik door de Cliënt van het gedeeltelijk of geheel staken van de afgenomen Producten en Hosting (zoals bij het overstappen naar een andere Deelnemer) alle noodzakelijke handelingen te verrichten om die nodig zijn om het gebruik daadwerkelijk te staken. Up2 behoudt zich het recht voor om na twee weken na beëindiging van de Overeenkomst Producten, Hosting en Domainregistratie of het staken van het gebruik

- door de Cliënt van afgenomen producten en diensten of delen daarvan alle (opgeslagen) gegevens en/of verbindingen ten aanzien van deze Overeenkomst respectievelijk het betreffende deel te verwijderen. De Cliënt dient zelf voor tijdige back-up zorg te dragen.
- 4.8 Beëindiging van Overeenkomsten waarvan Internetdomeinnamen deel uitmaken, houdt automatisch in beëindiging van de registratie van die Internetdomeinnamen op naam van de Cliënt. Indien de Cliënt de Internetdomeinnamenregistratie op eigen naam wenst te behouden, dient de Cliënt daartoe zelfstandig vóór het einde van de Overeenkomst de benodigde handelingen te hebben verricht. Ook hiervoor geldt de termijn zoals opgenomen in artikel 2 van de AV.
- 4.9 Door Up2 vermelde tijdstippen of data van nakoming constitueren geen fatale termijnen, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Voor zover de Cliënt nakoming van enige verplichting binnen een bepaalde termijn wenst, zal de Cliënt Up2 daarvoor deugdelijk in gebreke dienen te stellen onder vermelding van een redelijke termijn tot nakoming.
- 4.10 De Cliënt kan geen verdere rechten aan de Overeenkomst Producten, Hosting en Domein-registratie ontlenu dan de rechten die uitdrukkelijk in de Overeenkomst zijn genoemd.
- 5. Cliënt**
- 5.1 De Cliënt dient alle door Up2 in het kader van aanmeldings- en/of registratieproces gevraagde gegevens volledig, correct en naar waarheid in te vullen.
- 5.2 De Cliënt dient zelf zorg te dragen voor het actueel en up-to-date houden bij Up2 van de door de Cliënt opgegeven gegevens. De Cliënt dient wijzigingen in zijn gegevens steeds onverwijld schriftelijk en bevoegd ondertekend aan Up2 door te geven. Up2 kan een andere wijze van kennisgeving toestaan. Totdat de Cliënt wijzigingen heeft doorgegeven in zijn gegevens, is Up2 gerechtigd om de door de Cliënt opgegeven gegevens als correct te blijven beschouwen.
- 5.3 De Cliënt dient alle door Up2 verstrekte gegevens, waaronder met name gebruikersnamen en wachtwoorden, steeds geheim te houden en niet aan derden te openbaren. De eventueel door Up2 aan de Cliënt verstrekte gebruikersnamen en wachtwoorden zijn strikt persoonlijk. Het is de Cliënt niet toegestaan de door Up2 aan hem verstrekte gebruikersnamen en wachtwoorden door derden te laten gebruiken. De eventueel door Up2 verstrekte gebruikersnamen en wachtwoorden blijven eigendom van Up2.
- 5.4 Uiterlijk 2 weken voorafgaande aan het eventueel overstappen van Up2 naar een andere Deelnemer dient de Cliënt deze overstap schriftelijk aan Up2 te hebben bekend gemaakt. De Cliënt dient daarbij aan te geven op welke tijdstippen zij precies geen gebruik meer wenst te maken van de in het kader van de Overeenkomst gebruikte (opgeslagen) gegevens en/of verbindingen.
- 5.5 De Cliënt dient eventuele klachten over Producten, Hosting en Domeinregistratie en de facturen van Up2 uiterlijk binnen 14 dagen na het ontstaan van de oorzaak van de klacht aan Up2 te hebben gemeld, vergezeld van een gemotiveerde beschrijving van de klacht en de (vermeende) oorzaak. Indien van de Cliënt redelijkerwijs niet verwacht mocht worden de oorzaak van de klacht meteen bij het ontstaan van de oorzaak te hebben ontdekt, gaat de hiervoor bedoelde termijn van 14 dagen eerst in op de dag dat zulks redelijkerwijs wel verwacht mocht worden. Dit artikelid geldt mutatis mutandis voor het melden van schade.
- 5.6 De Cliënt zal de Producten en Hosting niet aanwenden voor enig gebruik in strijd met de wet, de Overeenkomst, de openbare orde en/of goede zeden. Het is de Cliënt in het bijzonder verboden gegevens in strijd is met de wet weer te geven, te verzenden en/of op te slaan. Het aanbrengen van links naar sites die niet voldoen aan de voorwaarden is de Cliënt tevens verboden. De Cliënt zal met behulp van de afgenomen producten en diensten geen ongevraagde commerciële communicatie (waaronder "spam") verkopen, uitvoeren of daarmee op enigerlei andere wijze betrokken bij zijn.
- 5.7 Onder gebruik als bedoeld in de eerste volzin van artikel 5.6 wordt in ieder geval verstaan:
- handelen waardoor op onrechtmatige wijze rechten van derden worden geschonden en /of schade wordt toegebracht aan derden;
  - handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van Up2 of derden;
  - handelen dat in redelijkheid door Up2 als bedreigend, discriminerend, racistisch, obscene of aanstootgevend wordt beoordeeld;
  - het promoten van activiteiten of websites die in strijd zijn of handelen met Nederlands recht;
  - handelen waardoor een gerede kans bestaat dat schade wordt toegebracht aan zaken van Up2 of derden, waaronder servers;
  - handelen waardoor de normale werking van de systemen (waaronder servers) van Up2 en/of derden, alsmede het internetverkeer in gevaar wordt gebracht, waaronder betrokkenheid bij hacken, spam, de verspreiding van computervirussen en/of mailbommen;
  - aannemen van een valse identiteit; en
  - gebruik maken van "IRC of IRC bots" op de servers van Up2 .
- 5.8 De Cliënt dient bij het gebruik van Producten of Hosting de aanwijzingen van Up2 op te volgen voor een normaal gebruik en/of een normaal functioneren van de systemen (waaronder servers) van Up2 en/of derden. De aanwijzingen kunnen onder meer gericht zijn op het gebruik van veiligheidsroutines.
- 5.9 De Cliënt dient zelf voor tijdige back-up zorg te dragen van zijn gegevens, ongeacht of Up2 maatregelen zal nemen voor back-up.
- 5.10 Indien de Producten en Hosting de Cliënt de mogelijkheid biedt om e-mail uit te lezen, dient daarvoor een minimaal interval van vijf minuten te worden gehanteerd.
- 5.11 Bij beëindiging van de Overeenkomst dient de Cliënt alle benodigde medewerking te verlenen om het beëindigen van het gebruik van Producten en Hosting probleemloos te laten verlopen. De Cliënt zal alle aan hem ter beschikking gestelde zaken onverwijld op eigen kosten aan Up2 retourneren en de ter beschikking gestelde gegevens vernietigen.

\*\*\*

## **Deel 3: Artikelen met betrekking tot een Overeenkomst voor Maatwerk Diensten**

### **6. Ontwikkeling van Programmatuur**

- 6.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke Programmatuur zal worden ontwikkeld. Up2 zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Cliënt instaat.
- 6.2 Up2 is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Cliënt de desbetreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

### **7. Uitvoering**

- 7.1 Up2 zal zich naar beste kunnen inspannen de Overeenkomst Maatwerk Diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 7.2 Indien is overeengekomen dat de ontwikkeling van Programmatuur in fasen zal plaatsvinden, is Up2 gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen, totdat Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 7.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Up2 gehouden bij de uitvoering van de Maatwerk Diensten tijdige en verantwoord gegeven schriftelijke aanwijzingen van Cliënt op te volgen. Up2 is niet verplicht de aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 9.
- 7.4 Indien de Overeenkomst Maatwerk Diensten is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Up2 steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

### **8. Medewerking door Cliënt**

- 8.1 Cliënt zal Up2 steeds op eerste verzoek van Up2 alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle door Up2 gewenste medewerking verlenen. De minimaal verlangde inlichtingen en medewerking staan vermeld in de tussen partijen opgemaakte offerte.
- 8.2 Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie en bij eventueel door hem aangewezen derden van Producten en Programmatuur en van de door Up2 te verlenen Maatwerk Diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer. Up2 aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid ter zake.

8.3 Indien is overeengekomen dat Cliënt Programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden van Up2 noodzakelijke specificaties, welke in de tussen partijen geldende offerte of op andere wijze tussen partijen schriftelijk is overeengekomen.

8.4 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet-tijdig of niet-Overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Up2 staan of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Up2 in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft Up2 het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

### **9. Wijziging en meerwerk**

- 9.1 Indien Up2 op verzoek of met voorafgaande instemming van Cliënt werkzaamheden of prestaties heeft verricht, die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst Maatwerk Diensten vallen, zullen deze werkzaamheden/prestaties door Cliënt aan Up2 worden vergoed volgens de door Up2 gebruikte tarieven. Up2 is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst verlangen dat.
- 9.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 9.1 het gewenste tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en Up2, kunnen worden beïnvloed.

### **10. Aflevering, installatie en acceptatie**

- 10.1 Up2 zal de te ontwikkelen Programmatuur aan Cliënt conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Up2 uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.
- 10.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Up2 uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Cliënt niet toegestaan de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.
- 10.3 De Programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
  - a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Up2 uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
  - b. indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel

- c. indien Up2 vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 10.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 10.6 acceptatie niet in de weg staan.
- In afwijking van het voorgaande zal de Programmatuur, indien Cliënt daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van gebruik.
- 10.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Cliënt Up2 hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 10.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten zoals gedefinieerd in artikel 18.6 bevat, zal Cliënt Up2 uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de desbetreffende fouten informeren. Up2 zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Up2 gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 10.6 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine afwijkingen van hetgeen is overeengekomen, zijnde afwijkingen die operationele of productieve ingebruikname van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan.
- 10.7 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 10.8 Indien tussen partijen geen acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Cliënt de Programmatuur op de wijze zoals door Up2 opgeleverd.

\*\*\*

## Deel 4: Algemene bepalingen

### 11. Onderhoud

- 11.1 Indien voor Producten en/of Programmatuur een onderhoud Overeenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de Producten onderhoud is inbegrepen, zal Cliënt Overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Up2 geconstateerde fouten gedetailleerd aan Up2 melden. Na ontvangst van de melding zal Up2 naar beste vermogen fouten trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de producten en Programmatuur. De resultaten zullen

afhankelijk van de urgentie op de door Up2 te bepalen wijze en termijn aan Cliënt ter beschikking worden gesteld. Up2 is gerechtigd tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.

- 11.2 Up2 garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd maar zal daar altijd naar streven.
- 11.3 Alle werkzaamheden welke Up2 verricht na aflevering of, indien een acceptatietest is overeengekomen, na acceptatie, zullen door Cliënt worden vergoed op basis van de door Up2 gehanteerde uurtarieven.
- 11.4 Up2 brengt de door hem gehanteerde tarieven en kosten van herstel in rekening brengen indien er sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Up2 toe te rekenen oorzaken of indien Producten en/of Programmatuur door anderen dan Up2 zijn gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 11.5 Indien een Overeenkomst voor onderhoud is gesloten, zal Up2 bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van Producten en Programmatuur deze aan Cliënt ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Up2 niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Up2 van Cliënt verlangen dat deze een nieuwe Overeenkomst met Up2 aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald. Tenzij een ander termijn is afgesproken.

### 12. Leveringstermijnen

- 12.1 Alle door Up2 genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Up2 bekend waren en zij worden zoveel mogelijk in acht genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt Up2 niet in verzuim. Up2 is niet gebonden aan (leverings)termijnen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, treden Up2 en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg.

### 13. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

- 13.1 De bij de Cliënt werkzame Up2 medewerkers zullen de door de Cliënt expliciet als vertrouwelijk aangemerkte informatie als zodanig behandelen. Het staat Up2 vrij de naam van Cliënt te openbaren indien dit naar het oordeel van Up2 noodzakelijk of wenselijk is.
- 13.2 Cliënt zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst met Up2 alsmede binnen één jaar na beëindiging daarvan geen medewerkers van Up2 een arbeidsovereenkomst aanbieden, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Indien Cliënt in strijd met deze bepaling handelt, is Cliënt een direct opeisbare boete verschuldigd aan Up2 ten bedrage van éénmaal de

jaaromzet van de desbetreffende medewerker, met een minimum van Euro 100.000,-.

#### **14. Risico**

- 14.1 Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingmacht van Cliënt of van een door Cliënt gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

#### **15. Beëindiging**

- 15.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de Overeenkomst.
- 15.2 Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 15.3 Up2 kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Cliënt handelt in strijd met artikel 5.6 en 5.7, Cliënt -al dan niet voorlopig- surseance van betaling aanvraagt, indien ten aanzien van Cliënt faillissement wordt aangevraagd, Cliënt zelf faillissement aanvraagt of de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen op Cliënt van toepassing wordt verklaard, indien Cliënt een akkoord aan zijn crediteuren aanbiedt, onder curatele wordt gesteld, Nederland metterwoon mocht verlaten c.q. zich in het buitenland vestigt, zijn bedrijf stillet, liquideert, verkoopt en/of de zeggenschap hierover in andere handen komt anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, Up2 zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 15.4 Indien Cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 15.1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Up2 ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Up2 vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

#### **16. Prijzen en betaling**

- 16.1 Alle door Up2 in haar aanbiedingen en/of Overeenkomsten genoemde prijzen voor Producten, Hosting, Domeinregistratie en Maatwerk Diensten zijn exclusief omzetbelasting (BTW), verschotten en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 16.2 Alle kosten voor het gebruik van Producten, Hosting en Domeinregistratie worden gefactureerd bij aanvang van het contract voor de periode van een jaar, tenzij anders overeengekomen
- 16.3 Alle kosten zoals overeengekomen inzake Maatwerk Diensten worden als volgt gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.
1. 50% bij start van het project
  2. 25% halverwege het project
  3. 25% na acceptatie van het project.
- 16.4 Cliënt zal de door Up2 gezonden facturen binnen twee weken na factuurdatum voldoen, tenzij tussen partijen schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.
- 16.5 Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is Cliënt vanaf 1 maand na de factuurdatum, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag een verdragingsrente verschuldigd van 1,5% per maand, waarbij een deel van een maand als gehele maand wordt beschouwd. Indien Cliënt nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Cliënt naast het alsdan verschuldigde totale factuurbedrag, vermeerderd met de verschuldigde contractuele rente, tevens gehouden is tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale verschuldigde bedrag.
- 16.6 Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet 6 weken betaald, dan is Up2 gerechtigd alle Producten, Hosting en Domeinregistratie te stoppen, zonder dat enige ingebrekestelling noodzakelijk is. Kosten voor heraansluiting zullen worden doorberekend met een minimum van Euro 150,-.
- 16.7 Indien de Cliënt de maximale hoeveelheid dataverkeer en/of dataruimte zoals die voor Hosting overschrijdt, is Up2 gerechtigd de daarvoor overeengekomen extra tarieven per Megabyte in rekening te brengen aan de Cliënt.
- 16.8 Up2 is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven voor doorlopende Overeenkomsten jaarlijks in lijn met de marktontwikkelingen te herzien door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Cliënt aan te passen.
- 16.9 Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door Up2 kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven, dan is Cliënt gerechtigd:
- Voor een Overeenkomst Producten, Hosting en Domainregistratie, binnen tien werkdagen na kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de Overeenkomst genoemde eind datum van het contract.

- Overeenkomst Maatwerk Diensten binnen tien werkdagen na kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Up2 genoemde datum waarop de prijs- of tariefaanpassing in werking zou treden.

## 17. Voorbehoud van eigendom en rechten

17.1 Alle aan Cliënt geleverde zaken blijven eigendom van Up2, totdat alle bedragen die Cliënt verschuldigd is voor de krachtens partijen gesloten Overeenkomsten geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 16, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Up2 zijn voldaan.

## 18. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 18.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ter beschikking gestelde Producten, Programmatuur en diensten en ondersteunende documentatie zoals handleidingen berusten uitsluitend bij Up2 of diens licentiegevers, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden worden toegekend en voor het overige zal hij de Programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen of anderszins al dan niet om niet aan derden ter beschikking stellen. Uitsluitend voor wat betreft de door Cliënt aangeleverde content berusten rechten van intellectuele of industriële eigendom bij Cliënt.
- 18.2 Cliënt is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde Programmatuur, Producten en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Up2 of diens licentiegevers bevatten. Cliënt verbindt zich deze Programmatuur, Producten en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Cliënt die niet noodzakelijkerwijs de Programmatuur, Producten en/of andere materialen behoeven te gebruiken.
- 18.3 Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Programmatuur, software producten of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Programmatuur.
- 18.4 Het is Up2 toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur. Indien Up2 door middel van technische bescherming de Programmatuur of Producten heeft beveiligd, is het Cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt niet in staat is een reservekopie van de Programmatuur te maken, zal Up2 op verzoek van Cliënt een reservekopie van de Programmatuur aan Cliënt ter beschikking stellen.

18.5 Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Cliënt, na schriftelijke toestemming van Up2, gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan. Indien Cliënt overgaat tot verbetering van fouten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Up2 geschiedt dit geheel voor rekening en risico van Cliënt.

18.6 Waar in de AV sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door Up2 schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van Programmatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake, indien deze kan worden aangetoond en gereproduceerd. Cliënt is gehouden fouten onverwijld te melden aan Up2.

18.7 Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Up2 zelf ontwikkelde Programmatuur, Producten of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Up2 een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Up2 het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, Producten of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken.

18.8 Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid van Up2 wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid van Up2 voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde software producten, Programmatuur en/of materialen in een niet door Up2 gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Up2 geleverde of verstrekte zaken of Programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de Producten, Programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

## 19. Aansprakelijkheid van Up2 ;

- 19.1 Up2 aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid en is nimmer gehouden tot vergoeding van schade, tenzij dit voortvloeit uit dit artikel.
- 19.2 Aansprakelijkheid van Up2 wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt Up2 onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij aan Up2 een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gegund en Up2 ook na die termijn toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van de desbetreffende verplichtingen.
- 19.3 De totale aansprakelijkheid van Up2 wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van de door Cliënt gelden directe schade tot maximaal Euro 2.000 (tweeduizend Euro).
- 19.4 Aansprakelijkheid van Up2 voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

- 19.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade onmiddellijk doch uiterlijk binnen drie werkdagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Up2 meldt.

## 20. Overmacht

- 20.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt ten aanzien van Up2 in elk geval verstaan een al dan niet toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Up2, welke leidt tot vertraging in de nakoming van zijn verplichtingen door Up2 jegens Cliënt.
- 20.2 Wanneer de overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## 21. Vrijwaring

- 21.1 Cliënt vrijwaart Up2 voor alle aanspraken van derden op welke grond dan ook welke is gerelateerd aan de door Up2 aan Cliënt geleverde zaken dan wel door Up2 voor Cliënt geleverde producten en diensten.
- 21.2 Cliënt vrijwaart Up2 voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Up2 geleverde software producten, Programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die software producten, Programmatuur of andere materialen.

## 22. Export

- 22.1 Bij export van Producten, onderdelen of Programmatuur door Cliënt zijn de relevante van overheidswege opgelegde exportbepalingen van toepassing. Cliënt zal Up2 vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Cliënt toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde van overheidswege opgelegde exportbepalingen.

## 23. Gebruiksrecht

- 23.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 18 verleent Up2 Cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de geleverde Producten en Programmatuur uit hoofde van Maatwerk Diensten. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze AV bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Cliënt uitsluitend het recht de Producten en Programmatuur te laden en uit te voeren.
- 23.2 Producten en Programmatuur mag door Cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt. Voor zover niet anders is bepaald zijn er geen beperkingen ten

aanzien van het aantal aansluitingen en het aantal gebruikers.

- 23.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Cliënt niet toegestaan de Producten en Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sub-licentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien deze derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Cliënt gebruikt.
- 23.4 Het is Cliënt tevens niet toegestaan producten te wijzigen.
- 23.5 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van Producten en/of Programmatuur zal Cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de aan Up2 retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal Cliënt van zodanige vernietiging Up2 onverwijld schriftelijk melding maken.

## 24. Overdraagbaarheid van rechten en verplichtingen

- 24.1 Het is Cliënt niet toegestaan om haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de met Up2 gesloten Overeenkomsten zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Up2 over te dragen aan een derde. Up2 is bevoegd haar (wils-)rechten en verplichtingen uit de met Cliënt gesloten Overeenkomst(en) aan een derde over te dragen. Cliënt geeft hierbij op voorhand de daarvoor benodigde toestemming.

## 25. Toepasselijk recht en geschillen

- 25.1 De Overeenkomsten en de daaruit eventueel voortvloeiende geschillen tussen Up2 en Cliënt worden beheerst door het Nederlands recht.
- 25.2 De geschillen welke tussen Up2 en Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door Up2 met Cliënt gesloten Overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere Overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam, doch niet dan nadat de procedure conform het Minitrialreglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag (= niet-bindende adviesprocedure) is gevolgd, onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.

\*\*\*